مقياس
الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

مقياس
الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

بطاقة فهرسة

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية ، إدارة الشئون الفنية .

طه ، فرج عبد القادر .

مقياس الاحتراق النفسى المهنى ، تأليف : فرج عبد القادر طه ، السيد مصطفى راغب . ــ ط١. ــ

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠١٠.

٦٤ ص ، ١٧× ٢٤ سم

١- ضغط العمل ــ اداة تنفيذية ٢- العمل ــ الجوانب النفسية

٣- الفصام ٤- الاضطرابات النفسية

أ- راغب ، السيد مصطفى (مؤلف مشارك) ب- العنوان

رقم الإيداع : ١٤٠٤٢ ــ ١٠/٢

ردمك : ٦-٢٦٧٤-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوى : ٦٥٨,٤٠٩٥

المطبعة : مطبعة ابناء وهبه حسان

الناشر : مكتبة الانجلو المصرية

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة ــ جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ؛ ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

E-mail : angloebs@anglo-egyptian.com
Website : www.anglo-egyptian.com

الفهرس

تقديم

ظاهرة الإحتراق النفسى من الظواهر التى تحدث عنها العلماء من عقود طويلة؛ على أنها أحد الأعراض التى تنتشر بين مرضى الفصام، باعتباره مرضاً نفسياً عقلياً خطيراً يؤدى بالفرد إلى أن تحترق نفسيته ويتدهور عقله وتفكيره. وتضطرب علاقاته بالواقع المحيط به فلا يعود يدركه على النحو السليم، حتى أنه قد يدرك أقرب أقربائه على أنه عدو لدود؛ فهذا أبوه أو أخوه يحاول قتله بدس السم له؛ وهذا إبنه يحاول الإيقاع به لدى السلطات لسجنه أو اعتقاله أو إعدامه...، وكأننا فى هذه الحالة أمام شخص (أو عقل أو نفسية) أشبه ما يكون بآلة حُرق محركها من كثرة استعمالها وسوء صيانتها أو تعرضها لحادث خطير، فأصبحت غير قادرة على السير، عاجزة عن أداء وظيفتها الأساسية. وهكذا يصبح الفرد الذى أُصيب بالإحتراق النفسى.

ومن بضع عقود قليلة (ربما لاتزيد عن الأربعة) استعار علماء النفس الصناعى مصطلح الإحتراق النفسى **Burnout** لمجال اهتماماتهم ليصفوا به حالة العامل الذى يتدهور نفسياً وعقلياً وجسمياً، بحيث لايعود قادراً على أداء عمله بالكفاءة التى كان عليها من قبل، إذ تضطرب حالته النفسية؛ فيهمل عمله وتضطرب علاقاته فى العمل ويعتل تفكيره، وتهاجمه الأمراض الجسمية والعلل النفسية، ويصبح غير صالح للاستمرار فى العمل ولا مزاولته. ويرجع كثير من العلماء حالة مثل هذا العامل غالباً إلى معاناته من ضغوط عمل تفوق احتماله لفترة طويلة، إنهار على أثرها إلى حالة الإحتراق النفسى هذه.

ومن هنا لفتت هذه الحالة أنظار المتخصصين النفسيين لقياسها وتشخيصها وبحثها؛ ومحاولة فهمها وعلاجها والسيطرة عليها. مما لفت الأنظار إلى أهمية إنشاء مقاييس علمية لقياس ظاهرة الإحتراق النفسى تساعدهم فى ذلك. ونأمل أن يكون مقياسنا هذا محاولة فى هذا الاتجاه، والله ولى التوفيق.

فرج عبد القادر طه - السيد مصطفى راغب

تعريف في تمهيد

إستخدم مصطلح الإحتراق النفسى فى مجال علم النفس الصناعى والإدارى والمهنى لأول مرة بالسبعينيات من القرن الماضى؛ أثناء مناقشات فرويدنبرجر Fruedenberger – وهو أول من عرف مفهوم الإحتراق النفسى وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكى– لفهم حالة الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية. وكانت أولى المقالات عن الإحتراق النفسى تلك التى ظهرت بمنتصف السبعينيات، حيث لاحظ فرويدنبرجر (١٩٧٥) أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يخبرون إنهاكًا واستنزافًا انفعاليًا متدرجًا، وأنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل. وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحبت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، واستخدم فريدنبرجر مصطلح الإحتراق النفسى ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك. ويعرف الإحتراق النفسى بأنه الإنهاك البدنى والعقلى والإنفعالى، وغياب الارتباط بالعمل، واللاإنسانية Dehumanization فى التعامل، والإنجاز المنخفض. وبمقاله عن الإحتراق النفسى لفريق العمل وصف المؤشرات الدالة على الإحتراق النفسى، وهى المؤشرات البدنية (التعب، والمرض، والصداع، والأرق، وآلام المعدة)، والعلامات السلوكية (الغضب السريع، والإحباط، وعدم القدرة على ضبط المشاعر، والشك، والبارانويا، وسلوك المجازفة، وإساءة استعمال الأدوية، والتفكير المتصلب، والسلبية، والإكتئاب، والإنعزال). كما أشار إلى أن طبيعة المحترق نفسياً تميل إلى الإخلاص والإلتزام (Philip, 2004, Baird, 1999).

وتبع ذلك الجهد لفرويدنبرجر الجهد الرائد لكريستينا ماسلاش Cristina Maslach في أبحاث ودراسات الإحتراق النفسى المهنى بدءاً من عام (١٩٧٦)، حيث بدأت فى بحث وتعميم مفهوم الإحتراق النفسى مع من يتعاملون بصورة أساسية مع الأفراد خاصة فى مجال المهن الصحية والاجتماعية. وكانت الدراسة الأولى لها تلك التى عنيت ببحث الإحتراق النفسى مع من يتعاملون مع الأفراد (عام١٩٧٦). واستنتجت ماسلاش من نتائجها أن الإحتراق النفسى يحدث على مستوى فردى وهو خبرة نفسية داخلية تتضمن مشاعر واتجاهات ودوافع وتوقعات معينة. (Maslach, 1982)

ثم جاء بعد هذه الدراسة العديد من الدراسات التى ساهمت بصورة كبيرة فى التعريف بالمفهوم والعوامل المرتبطة به والمهن المنتشر بها. ومازالت بحوثها فيه حتى الآن متوالية؛ وهى المرجع الرئيسى للباحثين فى زملة الإحتراق النفسى بالعمل.

والإحتراق النفسى مشكلة توجد فى كثير من المهن ولكنها تنتشر بصورة خاصة فى المهن الاجتماعية والإنسانية (والتى تعمل على مساعدة الناس والأخذ بأيديهم Helping Professions). وهى موجودة لدى المدرسين والإداريين والأطباء والممرضين ورجال الشرطة وغيرهم من كل من يقع عليهم عبء زائد ومسئولية عن رفاهية الآخرين ورعايتهم. وحين تقع تلك المسئولية على قمة مجموعة الضغوط التى تتراكم من نشاطات العمل الروتينية. وحينما توجد تلك المسئولية الثقيلة مع المصادر والقدرات المحدودة للفرد، وساعات العمل الطويلة،وظروف العمل المحبطة، والمطالب غير المنطقية من متلقى الخدمة؛ يؤدى ذلك كله إلى ضغط ومشقة مزمنة؛ وفى آخر المطاف إلى الإحتراق النفسى (Dworkin, 1987).

وركزت بحوث الإحتراق النفسى فى بدايتها على المهن الإنسانية وعلى من يقدمون بحكم عملهم خدمات للأفراد تتطلب الكثير من الطاقة الانفعالية والتعاطف؛ مثل الأطباء والمدرسين والممرضين والعاملين بأقسام الطوارئ وغيرهم. وكان تركيز الدراسات على الإحتراق النفسى للعاملين نتيجة المطالب الانفعالية الزائدة المرتبطة بطبيعة عملهم. ولكن حاليًا ومع زيادة عدد الدراسات التى أُجريت على زُمْلَة الإحتراق النفسى، ومع تنوع ميادين العمل التى بحث وجوده بها، تبين وجوده بجميع أماكن العمل وأشكالها. كما تبين أن المطالب والحاجات الانفعالية لمتلقى الخدمات ليست هى الوحيدة المسئولة عن ظهوره. وليس أدل على ذلك من أن كرستينا ماسلاش صاحبة الجهد الأشهر عالميًا فى بحوث الإحتراق النفسى وصاحبة المقاييس الأوسع انتشاراً فى قياس الإحتراق النفسى جعلت لمقياسها للإحتراق النفسى ثلاث صور: الصورة الأولى منها تعنى بالإحتراق النفسى للمعلمين، والصورة الثانية تعنى بالإحتراق النفسى لمقدمى الخدمات الإنسانية مثل الأطباء ومقدمى الخدمات الاجتماعية وغيرهم، والصورة الثالثة تعنى بالإحتراق النفسى بصورة عامة.

ومن هنا تبدو أهمية مقياسنا الحالى؛ حيث أنه يقيس الإحتراق النفسى فى العمل بصورة عامة دون قصره على أعمال الخدمات الإنسانية فقط.

وحيث أن الإحتراق النفسى المهنى (فى العمل) هو نتاج للفشل فى التوافق مع ضغوط العمل، وحيث أن ضغوط العمل تنتشر فى كل أنواع المهن والأعمال دون استثناء؛ فمن الطبيعى أن الفشل فى التوافق مع تلك الضغوط فى أى مهنة يمكن أن يقود لشعور أفرادها بالإحتراق النفسى عامة.

هذا؛ وهناك شبه اتفاق على تعريف زُمْلَة الإحتراق النفسى وإن تنوعت صياغات هذه التعريفات من حيث حديثها عن الزملة فى مهن محددة أو تركيزها على أحد مظاهرها. وسنعرض لهذه التعريفات فيما يلى:

لغوياً : فإن مصطلح الإحتراق Burn-out يعرف بمفاهيم مادية ويرادف حالة توقف الإحتراق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود، واستخدم الوصف بصورة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية والبدنية للفرد (سهير فهيم الغباشى، ٢٠٠١)

ويحاول سيوتون Siw Tone أن يقرب المفهوم من خلال تعريفه الإحتراق النفسى بصورة مقاربة لتعريفه الفيزيقى بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لتصف حالة أو عملية الإنهاك النفسى تشبه خمود حريق أو انطفاء شمعة (Tone, 2002)

ويقدم فرج طه توضيحاً لمفهوم الإحتراق النفسى فيقول إنه يشير: «إلى الإنهاك الشديد الذى يصيب ألفرد؛ نتيجة إنهماكه فى العمل غالبًا (ويترجمه فى مصر التعبير الدارج: حارق نفسه فى الشغل). كما يشير أيضاً إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التى تفوق احتماله سواء فى العمل أو الأسرة أو الظروف التى يتعرض لها، وكأن الفرد هنا ماكينة حرق محركها من كثرة الاستعمال (أو سوئه) أو من تعرضها لشىء طارئ. ولعل هذا يقابل حرق الدم فى تعبيرنا الدارج الشائع. ولقد استخدم هذا المصطلح فى الأصل للدلالة على المرضى الفصاميين المزمنين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير فوصلوا إلى حالة شديدة من الإنسحاب من المجتمع، ومن البلادة إزاء الأحداث والواقع

والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة». (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ٦٧).

والتعريفات الأكثر استخداماً لوصف الإحتراق النفسى هى تعريفات كرستينا ماسلاش من خلال مجموعة دراساتها ومقالاتها منذ عام ١٩٨٠ حتى الآن؛ وهى تعريفات تركز على الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسى المتمثلة فى الإنهاك الانفعالى والتبلد فى العلاقات وانخفاض الكفاءة.

وإضافة إلى تعريف الإحتراق بأبعاده الثلاثة التى أشارت إليها ماسلاش؛ أُضيفَ أيضاً اعتبار أن الإحتراق عبارة عن ضغوط مزمنة. ففى التعريف الذى أورده Fernando Chac-on Fuertes, (2000) لماسلاش وجاكسون (1982) فإن الإحتراق النفسى هو عبارة عن ضغوط مشقة انفعالية مزمنة تظهر ملامحها الرئيسة فى الاستنزاف البدنى والنفسى، ووجود اتجاهات باردة ولاشخصية فى العلاقات مع الآخرين، والشعور بعدم الكفاءة عند مواجهة مهام يُتطلب القيام بها .(Fuertes, 2000).

وفى تعريف أحدث ترى كرستينا ماسلاش C. Maslash (2001) أن الإحتراق النفسى هو الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص فى العمل. ويتحدد الإحتراق النفسى بأبعاده الثلاثة وهى الإنهاك Exhaustion ، واللامبالاة وتباعد العلاقات Cynicism، وعدم الكفاءة Inefficacy . (Mas-lach, Schaufeli, Leite, 2001)

ونلاحظ فى التعريفين السابقين أن ماسلاش عرفت الإحتراق باعتباره شكلاً من أشكال الاستجابة للضغوط طويلة المدى، أو باعتباره هو نفسه رد فعل للضغوط الانفعالية المزمنة.

وقد قدم أيالا بينس وايليوت أرونسون Ayala Pines and Elliot Aronson تعريفًا أكثر اتساعاً للإحتراق النفسى يختلف عن تعريف ماسلاش وجاكسون، فقد أضافوا الأعراض البدنية إضافة إلى الأعراض الإنفعالية لوصف زُملَة الإحتراق النفسى ولم يقصروا الإحتراق النفسى على العاملين مع الأفراد المهن الإنسانية. وقد وصفوا الإحتراق النفسى بأنه حالة من الإنهاك Exhaustion البدنى والانفعالى والعقلى يسببها الإنهماك طويل المدى فى المواقف ذات المطالب الانفعالية Emotional Demanding (Tone, 2002) (Pines & Aronson. 1988)

وتتفق تعريفات شيرنيس Cherniss مع تعريفات ماسلاش فى اعتبار الإحتراق النفسى نتيجة أو استجابة للضغوط طويلة المدى. إلا أنه فى تعريفاته يتعامل مع الإحتراق النفسى كأسلوب توافق سلبى مع ضغوط العمل، فقد عرف شيرنس Cherniss (1980) الإحتراق النفسى بأنه الانسحاب النفسى من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا: كما يعرفه بأنه أسلوب توافق Coping Strategy يُستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث Direct Action Coping. كما يصف الإحتراق النفسى (المهنى) بأنه العملية التى يتخلى فيها الفرد عن التزامه المهنى بالعمل نتيجة للضغوط والمشقة التى يخبرها بعمله. (Cherniss, 1980)

ونجد كارول سميث Carol Smith (2004) على عكس كثيرين ترى أن المكون الأهم فى الإحتراق النفسى (المهنى) ليس هو الإنهاك الانفعالى بل برود المشاعر والتعامل بنقص فى الحميمية Distancing مع الأفراد. وتستخدم مصطلح الإحتراق النفسى لتصف زُملَة الأعراض Syndrome التى تقف خلف التعب البدنى من العمل الزائد والذى يُعد الضغط

والإنهاك الانفعالى جزءاً منها. ولكن الصفة الأساسية له هو التباعد وبرود المشاعر الذى يبدو فى التعامل مع الضغط الزائد (Smith, 2004)

ويحدثنا رولاند ريجيو Ronald Riggio فى كتابه: المدخل إلى علم النفس الصناعى والتنظيمى (ترجمة فارس حلمى، عمّان، دار الشروق، ١٩٩٩) عن الإحتراق النفسى المهنى أو الإحتراق النفسى فى العمل Job Burnout بشىء قريب من هذا؛ حيث يقول: «والأفراد الذين يعملون كثيراً، لساعات طويلة، ويتعرضون دائمًا لمصادر ضغط عمل متباينة، لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل، ويشعرون بأنهم مستهلكون (مُحْترقون) Burnout. وهنا يبدأ إخلاص الفرد لمهنته يقل، ويبدأ فى الانسحاب من العمل. ويمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل زيادة فى مشاعر الإرهاق، وزيادة فى معدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كماً وكيفًا (جينز وجيرماير Gaines & Jer-mier 1983 وماسلاش Maslach 1982). وتحدث ظاهرة الإرهاق أوالاستهلاك Burn-out خلال ثلاث مراحل هى:

المرحلة الأولى: يحدث الإرهاق الانفعالى نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جداً.

المرحلة الثانية: يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله.

والمرحلة الثالثة والأخيرة: وتتميز (فيها) مشاعر الفرد بعدم الإنجاز، وهنا تظهر مشاعر الإحباط والعجز. ويشعر الفرد أو يعتقد فى هذه المرحلة أن جهوده قد فشلت فى تحقيق النتائج المطلوبة، وبالتالى؛ فإنه قد يكف عن المحاولة (جاكسون، وشواب، وشولير Jackson, Schwab & Schuler, 1986). كما يضيف ريجيو: «وأوضحت البحوث أن

الإرهاق أو الاستهلاك (الترجمة التي يستخدمها فارس حلمي لمصطلح الإحتراق النفسي Burnout) يظهر كثيراً في مجالات الخدمة الصحية (الأطباء والممرضات والموجهون)، والتعليم، والمرشدين الاجتماعيين، ورجال الشرطة (شيرنيس Cherness 1980) . ووجدت دراسة حديثة أُجريت على الممرضات اللواتي يشعرن بهذا النوع من الإحساس (الإرهاق والاستهلاك Burnout) أنهن لايتمتعن بإخلاص عال للمؤسسة، وأن تفاعلاتهن السلبية زادت مع الرؤساء (ليتر وماسلاش Leiter & Maslach, 1988)» . (ريجيو، بدون تاريخ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمّان، ١٩٩٩ ، ص٣٠٢) .

وفي اتجاه آخر نجد من يركز في تعريفه للإحتراق النفسي المهني على المكون الشخصي والهدف الذاتي من العمل لدى الأفراد، فيرون أن الإحتراق النفسي رد فعل لعدم إشباع العمل لحاجات الفرد، وتوقعاته والتي قد تكون غير واقعية. فنجد لاين ل دينشتن Lain L. Densten (2005) يعرف الإحتراق النفسي بأنه زُملَة من الأعراض تنبعث من إدراك الفرد لحاجاته وتوقعاته غير المشبعة. وتتميز تلك الزملة بخيبة أمل متزايدة Disillusion مرتبطة بأعراض نفسية وبدنية تقلل من تقدير الذات وتزداد تدريجياً عبر فترة من الزمن (Bohorquez, 2005). كما نجد في تعريف إليزابيث بوركويز Elizabeth Bohorquez للإحتراق النفسي. حيث ترى أنه: الإنهاك للمصادر النفسية للفرد إذ يعمل الإحتراق النفسي على إنهاك الفرد عن طريق المجاهدة المفرطة في الوصول لبعض التوقعات غير الواقعية المفروضة من الذات أو من قيم المجتمع (Bohor-quez. 2005)

ويمكن أن نرى الإحتراق النفسي المهني –مسترشدين بما سبق لنا عرضه مع رؤيتنا الخاصة–

على أنه: ***زُمْلَة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإنهاك الانفعالي والبدني، واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وانخفاض كفاءة الفرد، والمشاعر السلبية تجاه العمل وما يرتبط به. وغالبًا ما تمتد الأعراض لخارج مكان العمل. ويحدث هذا كنتيجة واستجابة للضغوط الشديدة طويلة المدى بالعمل، أو لعدم التقارب بين توقعات الفرد وبين واقع العمل، أو بين مطالب العمل الانفعالية وبين مصادر وقدرات الفرد منها ومدى توافرها لديه.***

وبالضرورة سوف ينعكس الإحتراق النفسي المهني للفرد ويظهر أثره السلبي على مختلف جوانب حياته؛ وكأنه إحتراق نفسي عام، ليس قاصراً على كونه مهنيًا، وإنما المهنة أو العمل هما الأصل فقط والسبب الأساسي فيه.

هذا، مع ملاحظة أننا -بالقياس على التعريف السابق- ***يمكن أن نجد إحتراقًا نفسيًا عامًا، أو إحتراقًا أسريًا، أو إحتراقًا اجتماعيًا ... وفقًا للسبب الأساسي الذي يوجد وراء الإحتراق النفسي لدى الفرد؛ أو العامل الجوهري الذي تسبب في إيجاده وإظهاره.***

قياس الإحتراق النفسي

نحتاج فى كثير من الحالات إلى قياس الإحتراق النفسى لدى الفرد أو الجماعات مثل مواقف التشخيص النفسى أو الإرشاد والعلاج أو تقدير الصلاحية للعمل أو الأجازات المرضية أو التقاعد..إلخ ...

والقائمة الأشهر والأوسع استخداماً فى قياس الإحتراق النفسى هى قائمة ماسلاش للإحتراق النفسى Maslach Burnout Inventory من إعداد كرستينا ماسلاش؛ وهى القائمة التى يوجد منها ثلاثة إصدارات: الإحتراق النفسى فى المجال الطبى، والإحتراق النفسى فى المجال التربوى، والإصدار العام. وتقوم فكرة القائمة على أساس وجود ثلاثة أبعاد رئيسية «للإحتراق النفسى المهنى» هى:

(١) الإنهاك الانفعالى Emotional Exhaustion (الشعور بالإرهاق الوجدانى واستنزاف الفرد فى عمله)،

(٢) وفقدان الشعور بالشخصية Depersonalization (نمو اتجاهات سلبية وباردة نحو الذات والآخرين)،

(٣) والانجاز الشخصى السلبى Negative Personal Accomplishment (فقدان الشعور بكفاءة الذات وعدم الرضا عن انجازات الفرد).

وللقائمة عدة ترجمات بالبيئة العربية، والاستخدام الأكثر شيوعاً لها هو الخاص بالإصدار التربوى منها، واستخدم فى العديد من الدراسات العربية بأكثر من دولة. وهناك

شبه إجماع على الأبعاد الثلاثة الرئيسة التى قدمتها ماسلاش، واتساق هذه الأبعاد فى بعد عام للإحتراق النفسى. إلا أن القائمة لاتتسع لتشمل بعض مظاهر الإحتراق النفسى التى أكد عليها باحثون آخرون مثل افتقاد معنى العمل وعدم الشعور بقيمته (وهو الإحساس الذى أشار باحثون إلى أنه الإحساس الرئيسى وراء زُملَة أعراض الإحتراق النفسى)؛ ومثل أيضاً المصاحبات الأخرى خارج نطاق العمل والمرتبطة بأعراض الإحتراق النفسى أو جزء منه.

والمقاييس العربية التى ترجمت فى الإطار البحثى غالبيتها اتجهت لبحث الإحتراق النفسى لدى العاملين بالمهن الإجتماعية والإنسانية أو ما يطلق عليها العمل الوجدانى Emotional Labor؛ مثل المعلمين، والممرضين، والرياضيين، والإعلاميين. والعديد من هذه المقاييس ذات طبيعة تخصصية، تبحث فى الإحتراق النفسى داخل نطاق المهن التخصصية، مثل أن يتناول مقياس الإحتراق النفسى للمعلم (سلوك الطلاب، العلاقة بالإدارة، والمناهج، والعلاقة بالموجهين) وهى طبيعة نوعية لمقاييس لايصلح معها التعميم.

هذا؛ وتفتقد البيئة البحثية العربية مقياساً عامًا للإحتراق النفسى المهنى يصلح للتعميم على معظم المهن بتناوله للمظاهر العامة المشتركة لزملة الإحتراق، ويمكن استخدامه مع المهن ذات المطالب الوجدانية (المهن الإنسانية) وغيرها فى نفس الوقت؛ بحيث لايتجاهل القسم العريض من المهن الأخرى وهى مهن الصناعة والمهن التى لاتتطلب التعامل المباشر مع الأفراد.

وقد أدى بنا ذلك إلى التفكير فى إعداد مقياس للإحتراق النفسى المهنى له المواصفات التالية:

(١) يراعى بيئة العمل المحلية.

(٢) يصلح للتطبيق على جميع المهن بما فيها المهن الصناعية.

(٣) يراعى ما استقر من فهم وإطار نظرى للإحتراق النفسى عبر العقدين الماضيين، وخاصة فى أبعاده ومظاهره الرئيسية شبه المتفق عليها، إضافة لرؤيتنا الخاصة.

(٤) يتيح دراسة الإحتراق النفسى لدى قطاع عمل عريض جداً، لم يُنْتَبَه لدراسة مظاهر إحتراقه النفسى (قطاع الصناعة) والتعرف على سيكولوچية تلك الزملة لديهم ومدى تشابهها واختلافها مع مظاهرها فى بيئات عمل أخرى، فى بحوث ودراسات لاحقة.

(٥) يستفيد مما أتيح الحصول عليه من مقاييس للإحتراق النفسى؛ سواء فى ذلك أكانت باللغة العربية أم كانت بغيرها.

وصف مقياس الإحتراق النفسى المهنى وتصحيحه

[الإحتراق النفسى فى العمل]

يتكون مقياس الإحتراق النفسى المهنى -الذى نطرحه الآن- من مقياس كلى للإحتراق النفسى فى العمل يشتمل على خمسة مقاييس فرعية. وهكذا؛ فإن المقياس مكون على النحو التالى:

أولاً: المقياس الكلى للإحتراق النفسى:

يتكون المقياس الكلى من ٦٢ عبارة أو بندا -على نحو ما سوف ترد فيما بعد عند الحديث عن تعليمات المقياس وفقراته- تقيس الإحتراق النفسى المهنى. والدرجة المرتفعة عليه تشير إلى ارتفاع فى الإحتراق النفسى، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض فى الإحتراق النفسى. وبالتالى فإن ارتفاع الدرجة يشير إلى شدة معاناة الفرد من زُمْلَة أعراض الإحتراق النفسى المهنى، أو إلى شدة إحتراق الفرد فى العمل، والتى تتمثل فى مجموعة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإنهاك الانفعالى والبدنى واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وشعور الفرد بانخفاض كفاءته المهنية، ووجود المشاعر السلبية تجاه العمل. وتمتد الأعراض لخارج مكان العمل حيث يعانى الفرد من اضطراب فى العلاقات الاجتماعية والأسرية وغيرها. والدرجة المنخفضة على المقياس تشير إلى انخفاض معاناة الفرد من تلك الأعراض.

ثانياً : المقاييس الفرعية :

١ – **مقياس الإنهاك النفسى والبدنى**: ويتكون المقياس من مجموعة من العبارات عددها ٢١ عبارة، أرقام (١، ٣، ٦، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٧، ١٨، ١٩، ٢١، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٣٤، ٣٥، ٣٩، ٤٦، ٥٧، ٥٨، ٦٢)، والعبارات جميعها فى اتجاه قياس الإنهاك النفسى، والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى معاناة الفرد النفسية والبدنية من عمله وشعوره بفقدان الطاقة وإحساسه بأن طاقته الانفعالية والبدنية قد استهلكت. ويترافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط والضيق وكره العمل، والعديد من الاضطرابات البدنية مثل الصداع وآلام الظهر والشعور بالإرهاق والاستيقاظ من النوم متعباً وفقدان الطاقة اللازمة للقيام بمهام إضافية فى العمل.

٢ – **مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل**: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات، أرقامها (٥، ١٥، ٢٦، ٣٦، ٣٧، ٤٧، ٥٤، ٦٣، ٦٦، ٦٨). والعبارات جميعها فى اتجاه قياس اللامبالاة واضطراب العلاقات. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى وجود علاقات سلبية وباردة ومضطربة بين الفرد وبين زملائه فى العمل، أو مع من يتعامل معهم ببيئة عمله؛ فيعانى الفرد من سرعة الغضب والشك والريبة والاستهتار بالعلاقات مع من يتعامل معهم فى بيئة عمله، وتسود لديه مشاعر البلادة والاستهتار واللامبالاة.

٣ – **مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز**: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات، أرقامها (٧، ٢٠، ٢٨، ٣١، ٤٣، ٥٠، ٥١، ٥٩، ٦٩، ٧١). والعبارات جميعها فى اتجاه قياس الشعور بانخفاض الكفاءة والانجاز. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير

إلى شدة معاناة الفرد من وجود وجهة نظر سلبية عن نفسه وقدرته على العمل بوظيفته، وشعوره بأنه غير مناسب وغير منتج في عمله، وإحساسه بتدني كفاءته المهنية وانخفاض مستوى انجازه.

٤ – **مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل:** ويتكون المقياس من ١٥ عبارة، أرقامها (٢، ٤، ٨، ١٠، ٢٢، ٢٩، ٣٢، ٣٣، ٤٤، ٤٨، ٥٢، ٥٣، ٥٦، ٦٠، ٦٥). والعبارات جميعها في اتجاه قياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل في نظر العامل. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى وجود اتجاهات سلبية للفرد نحو عمله، وشعوره بانخفاض قيمة هذا العمل وعدم جدواه، وأنه في الوظيفة الخطأ بالنسبة له، وعدم رضى الفرد عن سياسات وإدارة العمل، ورغبته في ترك العمل، والشعور بعدم الراحة أثناء الوجود بالعمل.

٥ – **مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية:** ويتكون المقياس من ٦ عبارات، أرقامها (٢٧، ٤١، ٤٢، ٤٩، ٦١، ٧٠). وعبارات المقياس جميعها في اتجاه قياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى التأثير السلبي للعمل على باقي جوانب حياة الفرد الإجتماعية والأسرية، وعدم وجود الكثير من الوقت لقيام الفرد بكثير من شئونه الخاصة بسبب انشغاله في العمل، واضطراب العلاقات الأسرية والحميمية بسبب إنهاك الفرد وانشغاله في عمله.

تصحيح المقياس:

أما في تصحيح مقياس الإحتراق النفسي الكلي ومقاييسه الفرعية (الخمسة) فقد أخذنا

بمدرج ليكرت لبدائل الاستجابات على البنود حيث كانت بدائل الاستجابات خمسة هى: (١)تنطبق دائمًا؛ وتُعطى ٥ درجات. (٢)تنطبق غالبًا؛ وتعطى ٤ درجات. (٣)تنطبق أحياناً؛ وتعطى ٣ درجات. (٤)تنطبق نادراً؛ وتعطى درجتان٢ . (٥)لاتنطبق أبداً؛ وتعطى درجة واحدة ١ .

وتجمع درجات البنود جميعًا معاً لتصبح الدرجة الكلية الخام لمقياس الإحتراق النفسى المهنى؛ لتشير إلى مدى الإحتراق النفسى فى مجال العمل وذلك بتحويلها إلى درجة تائية حسب جداول المعايير الواردة بعد (فى جدول رقم ١٩) . وكلما ارتفعت درجة المفحوص على المقياس دل ذلك على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسى لديه.

ويمكن عمل صفحة نفسية عند الرغبة فى عمل دراسة تشخيصية مقارنة لجوانب ومظاهر الإحتراق النفسى المهنى عند فرد معين أو مجموعة معينة أو مؤسسة عمل ما، وذلك بالنظر إلى درجة كل مقياس فرعى على حدة فى ضوء متوسطه الحسابى وانحرافه المعيارى، على أساس ما هو وارد فى الجدول رقم (١٧)، أو رقم (١٨) حسب ما هو أنسب؛ ومقارنة المقاييس الفرعية بعضها مع بعض على نفس الأساس.

إجراءات إعداد المقياس وتقنينه

تمت الإجراءات والدراسات والخطوات النظرية والتجريبية والميدانية والإحصائية التالية أثناء إعداد المقياس وتكوينه وتقنينه؛ حتى نستطيع عمل مايلزم لبنائه وتكوينه من إجراءات وتجارب وتعديلات على صوره الأولى حتى استقر إلى الصورة النهائية التى تحدثنا عنها سابقًا، والتى أصبحت الآن صالحة للاستخدام بدرجة مقبولة لأغراض البحث العلمى، وقياس وتشخيص الإحتراق النفسى المهنى لدى الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ (وسوف نورد نص المقياس فيما بعد).

(١) فكانت البداية مراجعة نظرية مكتبية لتراث ظاهرة الإحتراق النفسى وبعض الكتابات المرتبطة بموضوعها والمقاييس المتاحة لقياس الظاهرة سواء بالعربية أو بالأجنبية، خاصة قائمة ماسلاش للإحتراق النفسى، وقائمة بيفرلى بوتر وبعض ما أتيح على شبكة الانترنت من مقاييس للإحتراق النفسى. ثم استقر رأينا على التعريف السابق للإحتراق النفسى المهنى مسترشدين فى ذلك بقراءاتنا السابقة وبرؤيتنا الخاصة للظاهرة.

(٢) أعددنا -فى ضوء ماسبق، وفى ضوء الأبعاد التى تحدث عنها التراث لظاهرة الإحتراق النفسى ومسبباتها ومظاهرها وأبعادها- ٨٨ فقرة أو بنداً كصورة أولية نجرى عليها ما يلزم من دراسات تجريبية؛ يستتبعها التعديلات اللازمة على البنود من حيث التنقيح والحذف والإضافة والتعديل لكى تصبح فى النهاية صالحة للدخول فى بناء المقياس وتكوينه. ولقد استوحينا من هذا العدد حوالى الثلث من مقاييس

سابقة للإحتراق النفسي؛ وأضفنا حوالى الثلثين من وضعنا واجتهادنا.

(٣) طبق الاستبيان على خمس عَشَرَ فرداً للتأكد من وضوح العبارات وفهمها فهماً صحيحاً. وأسفر هذا عن تغيير صياغة بعض العبارات بأسلوب أكثر سهولة، وفهما من جانب المفحوصين.

(٤) تم بعد ذلك استكمال دراسة عمليات التقنين المختلفة -والتى نعرضها فيما يلى- على عينة من ١٠٠ فرد؛ (٤٥) من العاملين بشركة بهجت للإليكترونيات بمدينة السادس من أكتوبر، و(٥٥) من العاملين بمصانع تكس-سالمكو للنسيج بمدينة العاشر من رمضان على النحو الوارد فيما يلى:

أولاً: التحليل العاملي للمقياس

تم إجراء عمليات التحليل العاملى Factorial Analysis على بنود مقياس الإحتراق النفسى بهدف محدد وهو التعرف على مدى صدقه العاملى وإمكانية استخراج عامل عام، ومدى شيوع هذا العامل العام بين بنود المقياس، ومعرفة البنود غير المشبعة عليه؛ إلى جانب التعرف على العوامل الطائفية المستخرجة [الإنهاك النفسى والبدنى- اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل- الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز- عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل- المصاحبات الاجتماعية والأسرية].

وقد أُجرى التحليل العاملى بطريقة المكونات الأساسية Component Principles لبنود المقياس على أساس الجذر الكامن واحد صحيح. وكانت نتائج التحليل كما هى معروضة بجدول رقم (١).

جدول رقم (١)

العوامل المستخرجة ونسب التباين (ن = ١٠٠)

العوامل	نسبة التباين الكلى ٪	نسبة التباين ٪
١	٢٠,٢٣٠	٢٠,٢٣٠
٢	٢٤,٩٥٠	٤,٧٢٠
٣	٢٩,١٢٢	٤,١٧٢
٤	٣٢,٧٦٥	٣,٦٤٣
٥	٣٦,١٠٩	٣,٣٤٤
٦	٣٩,١٦٥	٣,٠٥٦

وتشير نتائج الجدول رقم (١) إلى استخراج عامل عام شائع حاز على نسبة تباين تصل إلى ٢٠ ٪ من التباين الكلى، و٥ عوامل طائفية. وحازت جميع العوامل على تباين كلى قدره ٣٩,١٦٥ ٪.

– وقد أسفر التحليل العاملى عن استبعاد ٢٦ بنداً لم يكن لها تشبع مقبول على العامل العام واستبقاء الـ ٦٢ بنداً فقط المشبعين على العامل العام. وكان المعيار أن يكون تشبع البند على العامل لايقل عن (٠,٣).

ثانياً: الاتساق الداخلي للمقياس

قمنا بحساب الاتساق الداخلى لكل مقياس من المقاييس الفرعية كل على حدة، ثم للمقياس الكلى (العام)؛ وذلك فى صورته المستخرجة من التحليل العاملى. وقد حسب اتساق كل مقياس فرعى مع البنود التى تمثله فى المقياس الكلى (أو العام)؛ عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند وبين مجموع بنود المقياس الفرعى؛ والتعرف على دلالات الارتباط بينهما، ثم حساب اتساق كل بند من بنود المقياس الكلى (جميع البنود الـ ٦٢) مع المقياس العام (الكلى)؛ ممثلاً فى مجموع درجات بنود المقياس كوحدة متكاملة. فكانت نتائج ذلك كما يلى:

(١) الاتساق الداخلي بين "مقياس الإنهاك النفسي والبدني"، وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج دراسة الاتساق الداخلى بين هذا المقياس الفرعى وبنوده التى تمثله على نحو ما نعرضها فى الجدول رقم (٢). وتشير إلى درجة عالية من الاتساق.

سوف نستخدم رموز الدلالات الإحصائية الواردة هنا كما يلى:
* تعنى أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٥).
* * تعنى أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠١).
* * * تعنى أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٠١) أو أقل.
مع ملاحظة أنه كان من الأفضل وضع هذا التعقيب أسفل الصفحة التالية لكن حكمتنا ضرورات الطباعة.

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين مقياس الإنهاك النفسى والبدنى

وبين كل من البنود التى تمثله (ن = ١٠٠)

بنـود مقياس الإنهاك النفسى والبدنى	معامل ارتباط البند مع المقياس
أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني	٠,٥٤٧ ***
أنا غير راض عن حياتي	٠,٤٨٤ ***
كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي	٠,٤٦١ ***
أعاني من الأرق	٠,٤٨٥ ***
أشعر باليأس من نوعية عملي	٠,٧١٧ ***
معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	٠,٦٥٥ ***
يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية	٠,٦٦٩ ***
أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي	٠,٦٧٨ ***
أنا متضايق من عملي	٠,٧٦٣ ***
أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع	٠,٤٩٢ ***
أشعر كأنني قد أفنيت كل صحتي في العمل دون فائدة	٠,٦٦٥ ***
أصبحت أكثر توتراً بسبب عملي	٠,٦٥٤ ***
أشعر بأني أكره عملي	٠,٧٠٣ ***
قلت قدرتي علي تحمل النكات التي تقال علي	٠,٤٢٢ ***
أجد نفسي متضايقاً من عملي	٠,٧١٥ ***
أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل	٠,٧٥٠ ***
أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٤٣٢ ***
أشعر بالتعب عند قيامي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر	٠,٥٤٨ ***
يجعلني عملي هذا أخشي الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	٠,٤٦٨ ***
أعاني أحياناً من كثرة النوم	٠,٢٨٨ **
أشعر بالتعب بسرعة من العمل	٠,٣٦٨ ***

(٢) الاتساق الداخلي بين "مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلى بين هذا المقياس الفرعى والبنود التى تمثله؛ كما هو واضح فى الجدول رقم (٣)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل وبين كل من البنود التى تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائى بالعمل	٠,٣٧١ ***
من أعمل معهم لايقدرون إنتاجى ومجهودى فى العمل	٠,٦٢٣ ***
أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم	٠,٥١٦ ***
أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى	٠,٥٤٣ ***
أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى	٠,٤٨٣ ***
يتعبنى التعامل مع الناس	٠,٣٧٠ ***
من أعمل معهم لايتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	٠,٤١٦ ***
فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	٠,٦٠٢ ***
أرى أن زملائى فى العمل لايقدروننى	٠,٥٧٢ ***
أرى أن رؤسائى فى العمل لايقدروننى	٠,٦٤٥ ***

(٣) الاتساق الداخلي بين "مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز" وبين كل من بنوده:

تتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله، كما هو مبين في الجدول رقم (٤)؛ مما يشير إلي درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
أرى أننى لم أنجز شيئاً ذا قيمة فى عملى الحالى	٠,٥٢٢ ***
أرى أننى مخيب لآمال كثير ممن حولى	٠,٥٢٢ ***
مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى	٠,٦٣٩ ***
أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	٠,٥٢١ ***
أنا بطئ فى إنجاز العمل	٠,٥٨٢ ***
أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية	٠,٦٧٦ ***
لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى	٠,٥٩٤ ***
أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى	٠,٧١٩ ***
كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى	٠,٥٢٧ ***
أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى	٠,٧١٨ ***

(٤) الاتساق الداخلي بين "مقياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلى بين هذا المقياس الفرعى والبنود التى تمثله؛ كما هو مبين فى الجدول رقم (٥)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس عدم التوافق وانخفاض قيمة العمل وبين كل من البنود التى تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط
عادة ما أهدد بترك عملى	٠,٤٣٤ ***
أرى أن ما أحصل عليه من عملى قليل	٠,٤١٢ ***
أحب الحصول على أجازات طويلة من عملى	٠,٤٥٦ ***
أكثر من النظر فى الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل	٠,٥٥٥ ***
أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة	٠,٦٥٢ ***
أشعر أن عملى ليس له قيمة	٠,٦٧٨ ***
أشعر أن عملى الحالى لا يمنحنى ما أطمح إليه	٠,٥٨٠ ***
أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى	٠,٧٦٩ ***
أشكو كثيراً من عملى الحالى	٠,٧٤٢ ***
أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ	٠,٦٦٦ ***
يبدو عملى تافهاً	٠,٤٣٠ ***
ضعُفَ مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل	٠,٣٩٦ ***
أرغب فى تغيير عملى	٠,٧١٧ ***
ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح	٠,٦٠٥ ***
لا أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة	٠,٤٣٢ ***

(٥) الاتساق الداخلي بين "مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية" وبين كل من بنوده:

ويبين الجدول رقم (٦) الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبين كل من البنود التي تمثله؛ مما يشير إلي درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط بين مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سيئاً علي بقية جوانب حياتي الأخري	٠,٦٥٥ ***
ضعفت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا	٠,٦٠٤ ***
أصبحت أري أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما أعتدت عليه	٠,٧٠٤ ***
أسرتي غير راضية عن عملي الحالي	٠,٤٧٢ ***
بسبب انشغالي في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أموري الخاصة	٠,٦٧٣ ***
تؤثر مشاعري عن العمل علي حياتي الخاصة	٠,٦٧٠ ***

هذا؛ وباستعراض الجداول أرقام (٢) و(٣) و(٤) و(٥) و(٦) التي عرضناها عن الارتباطات بين كل بند من البنود التي تكون مقاييس الإحتراق النفسي المهني الفرعية الخمسة مع كل مقياس فرعي تدخل في تكوينه وتنطوي تحته؛ نجد أن هذه الارتباطات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً إلي حد كبير؛ مما يجعلنا نثق إلي حد كبير في

أن مجموعة البنود التي تكون كل مقياس فرعي كانت بالفعل تمثله وتصلح لقياسه. وبالتالي كان الاتساق داخل كل مقياس فرعي عال، مما نتج عنه ارتفاع معاملات الارتباط بشكل واضح.

(٦) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، وبين كل بند على حدة من بنوده (فقراته):

يوضح الجدول رقم (٧) هذا الاتساق الداخلي بين مقياس الإحتراق النفسي المهني الكلي (ككل في مجموعه) وبين كل فقرة أو بند من فقراته أو بنوده علي حدة.

جدول رقم (٧) : معاملات الارتباط بين المقياس الكلي للإحتراق النفسي

وبين كل بند من بنوده علي حدة (ن = ١٠٠)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات للعمل التي تقابلني	٠,٤٧٠ ***
٢	عادة ما أهدد بترك عملي	٠,٣٣٨ ***
٣	أنا غير راض عن حياتي	٠,٤٣٧ ***
٤	أري أن ما أحصل عليه من عملي قليل	٠,٣٧٧ ***
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل	٠,٣٣٩ ***
٦	كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي	٠,٤١٥ ***
٧	أري أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	٠,٥١٦ ***
٨	أحب الحصول علي أجازات طويلة من عملي	٠,٣٥٣ ***
٩	أكثر من النظر في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل	٠,٥١٣ ***
١٠	أعاني من الأرق	٠,٣٨٥ ***
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي	٠,٦٨٠ ***
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٣٩٨ ***
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	٠,٦٧٨ ***
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودي في العمل	٠,٤٨٠ ***
١٥	يضايقني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية	٠,٦٠٧ ***
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي	٠,٦٤١ ***
١٧	أنا متضايق من عملي	٠,٧٣٨ ***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١٨	أرى أننى مخيب لآمال كثير ممن حولى	٠,٤١١ ***
١٩	أشعر بالتعب عند قيامى من النوم وشعورى بمواجهة يوم عمل آخر	٠,٤٧٠ ***
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة	٠,٥٦٣ ***
٢١	أشعر بضيق فى يوم العمل الأول من كل أسبوع	٠,٥٠٦ ***
٢٢	أشعر كأننى قد أفنيت كل صحتى فى العمل دون فائدة	٠,٦٥٥ ***
٢٣	يجعلنى عملى هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	٠,٤٠٥ ***
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم	٠,٤٨٦ ***
٢٥	تؤثر حياتى المهنية تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتى الأخرى	٠,٥٣٠ ***
٢٦	مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى	٠,٥٤٠ ***
٢٧	أشعر أن عملى ليس له قيمة	٠,٧٠١ ***
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	٠,٣٨١ ***
٢٩	أشعر أن عملى الحالى لايمنحنى ما أطمح إليه	٠,٥٤٣ ***
٣٠	أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى	٠,٧٢٥ ***
٣١	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملى	٠,٦٢٣ ***
٣٢	أشعر بأنى أكره عملى	٠,٦٨٩ ***
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى	٠,٤٢٦ ***
٣٤	أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى	٠,٤٢٥ ***
٣٥	أعانى أحياناً من كثرة النوم	٠,٣٢١ ***
٣٦	ضعفت رغبتى فى المباشرة الجنسية منذ اشتغلت فى عملى هذا	٠,٤٢٤ ***
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتى وأصدقائى المقربين أقل مما أعتدت عليه	٠,٤٢٩ ***
٣٨	أنا بطئ فى انجاز العمل	٠,٤٢٢ ***
٣٩	أشكو كثيراً من عملى الحالى	٠,٧٥٨ ***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنـود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل	٠,٣٨٧ ***
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس	٠,٣٢٢ ***
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ	٠,٦٥١ ***
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى	٠,٣٩٤ ***
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى	٠,٥٢٩ ***
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية	٠,٥٧٨ ***
٤٦	يبدو عملى تافهاً	٠,٤٧٧ ***
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل	٠,٤٠١ ***
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	٠,٣٣٢ ***
٤٩	أرغب فى تغيير عملى	٠,٧٠٠ ***
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على	٠,٤٠٨ ***
٥١	أجد نفسى ضائقاً بعملى	٠,٧٥٥ ***
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى	٠,٥٩٣ ***
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح	٠,٤٨١ ***
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة	٠,٥٠٧ ***
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل	٠,٦٩٠ ***
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	٠,٥١٠ ***
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة	٠,٣٣٧ ***
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لايقدروننى	٠,٤٤٤ ***
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لايقدروننى	٠,٤٧٣ ***
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى	٠,٦٥٠ ***
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة	٠,٥١٢ ***
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى	٠,٣٥٣ ***

تظهر نتائج الجدول رقم (٧) تمتع المقياس الكلي للإحتراق النفسي بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، عبر عنها ارتباط المقياس بجميع بنوده كل علي حدة، وبصورة دالة، وبمستوي دلالة مرتفع يفوق معدل ثقة ٩٩,٩٪ وينخفض عن معدل شك ٠,٠٠١ مؤكداً علي جودة البناء الداخلي للمقياس ككل. هذا علاوة علي ماسبق أن عرضناه في الجداول السابقة [من جدول رقم (٢) حتي جدول رقم (٦)] من ارتباطات دلت علي الاتساق الداخلي بين كل من المقاييس الفرعية والبنود الخاصة بها كل علي حدة.

(٧) الاتساق الداخلى بين المقياس الكلى، والمقاييس الفرعية بعضها البعض:

ولزيادة الإطمئنان علي الاتساق الداخلي قام المعدان أيضًا بحساب معاملات الارتباط لمصفوفة المقاييس الفرعية للإحتراق النفسي للتعرف علي دلالة علاقتها ببعضها البعض وعلاقتها بالمقياس الكلي؛ كما يوضح الجدول رقم (٨) ذلك.

جدول رقم (٨) مصفوفة الارتباطات بين المقاييس الفرعية والمقياس الكلي للإحتراق النفسي بعضها وبعض (ن = ١٠٠)

المقيـــاس	مقياس الإنهاك النفسى والبدنى	مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	مقياس عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية	المقياس الكلى للإحتراق النفسى
مقياس الإنهاك النفسى والبدنى		٠,٦٩١***	٠.٧١٥***	٠.٨٦٤***	٠.٦٦٩***	٠.٩٥٠***
مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل			٠.٧٣٦***	٠.٧١٢***	٠.٥٣١**	٠.٨٢٢***
مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز				٠.٦٨٧***	٠.٥٩٣***	٠.٨٣٩***
مقياس عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل					٠.٦٠٨***	٠.٩٢٧***
مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية						٠.٧٤٠***
المقياس الكلى للإحتراق النفسى						

توضح نتائج معاملات الارتباط بالجدول رقم (٨) جودة الاتساق الداخلي لمقياس الإحتراق النفسي، حيث تظهر مصفوفة الارتباطات وجود ارتباط دال موجب بين جميع المقاييس الفرعية بعضها وبعض من جانب؛ وبين المقياس الكلي والمقاييس الفرعية كل علي حدة من جانب آخر. حيث نجد أن جميع الارتباطات كانت عند مستوي ثقة تتجاوز ٩٩,٩٪ وتقل عن مستوي شك ٠,٠٠١ .

والنتائج السابقة تظهر جودة البناء الداخلي للمقياس ككل، ولكل مقياس فرعي علي حدة؛ حيث كانت جميع بنود المقياس وجميع مقاييسه الفرعية والمقياس ككل كلها مرتبطة ببعضها البعض بصورة مرتفعة الدلالة؛ علي نحو ما أوضحنا، كما كانت جميعها مرتفعة ومقبولة، مما يدلل علي ارتفاع مستوي اتساق المقياس.

(٨) التحليل العاملى التأكيدى للمقاييس الفرعية:

وتأكيداً للاتساق الداخلي الجيد للمقياس الكلي أيضاً؛ فقد أجري المعدان تحليلاً عاملياً تأكيدياً للمقاييس الفرعية للتأكد من أنها جميعاً تمثل عاملاً عاماً للإحتراق النفسي. وأُجري التحليل بطريقة المكونات الأساسية لهويتلينج، علي عينة التقنين البالغة ١٠٠ فرد؛ علي نحو ما يتضح من الجداول أرقام (٩) و(١٠) و(١١).

جدول رقم (٩)

نسب الاستخلاص للمقاييس الفرعية (ن = ١٠٠)

المقياس الفرعي	الاستخلاص
١ – الإنهاك النفسي والبدني	٠,٨٤١
٢ – اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	٠,٧٢٤
٣ – الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٠,٧٤٨
٤ – عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل	٠,٨١٤
٥ – المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٠,٦٠٦

جدول رقم (١٠)

التباين الكلي ونسبة التباين للعوامل المستخرجة (ن = ١٠٠)

العوامل المستخرجة	نسبة التباين	النسبة الكلية للتباين
١	٧٤,٦٧٠	٧٤,٦٧٠
٢		
٣		

تشير نتائج الجدول رقم (١٠) إلي أن المقاييس الفرعية قد اختزلت بالتحليل العاملي إلي عامل عام واحد فقط، يعزي إليه ما مقداره ٧٤,٦٧٪ من التباين الكلي، ويشير ذلك إلي وجود بعد عام واحد وراء المقاييس هو بعد الإحتراق النفسي.

جدول رقم (١١)

معاملات ارتباط العامل العام مع مقاييس الإحتراق النفسي الفرعية (ن = ١٠٠)

المقياس الفرعى	التشبع على العامل العام
١ - الإنهاك النفسى والبدنى	٠,٩١٧
٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	٠,٨٥١
٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٠,٨٦٥
٤ - عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	٠,٩٠٢
٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٠,٧٧٨

وتدلل نتائج الجدول رقم (١١) علي قوة العلاقة بين العامل العام المستخرج وجميع المقاييس الداخلة في التحليل العاملي، حيث ارتفعت الارتباطات عن (٠,٧).

وتعطي النتائج المعروضة سابقاً الثقة في البناء الداخلي للمقياس من حيث وحدة الهدف من المقياس (قياس زملة الإحتراق النفسي) مما يطمئن إلي صلاحية المقياس بهذا الخصوص.

ثالثاً : صدق المقياس

صدق المقياس أو الاختبار Validity يشير إلي مدي قدرة المقياس أو الاختبار علي قياسه للخاصية أو الاستعداد أو القدرة أو الظاهرة التي صمم الاختبار أو المقياس لقياسها بالفعل. ولذا يعتبر الصدق من أهم الخصائص التي يجب أن يستمتع بها المقياس أو الاختبار النفسي، وبالتالي أكثر خطوات تقنين الاختبار أهمية، وأدعاها لبذل الجهد المطلوب، والدقة الواجبة للقيام بذلك، حتي نطمئن إلي صلاحية المقياس، وإمكانية الاعتماد عليه. ويعتمد البعض علي الاكتفاء بدراسة اتساق المقياس، باعتباره دليلاً علي صدق المقياس النفسي أو الاختبار. لكننا نعترض علي ذلك بأن الاتساق يشير إلي أن بنود المقياس وفقراته وجزئياته تتناسق وتتسق، وتتضافر وتتكامل معاً لقياس شيء واحد؛ علي نحو ما رأينا في الحديث السابق مباشرة. لكن ما أدرانا أن هذا الشيء الواحد هو علي وجه التحديد «الإحتراق النفسي المهني» الذي نستهدف قياسه؛ فقد يكون -علي سبيل المثال- الذكاء أو القدرة اللغوية أو مرض الفصام...، الأمر الذي يلزمنا بدراسة للصدق في حد ذاته؛ وليس الإلتفاف حوله. ولدراسة مدي صدق المقياس قمنا بالتالي:

(١) دراسة صدقه الواقعى (صدق المحك الخارجى):

ولعل أهم وأوضح وأدق الدراسات عن صدق المقياس أو الاختبار النفسي هو مايعرف بصدق المحك الخارجي أو الواقعي Empirical Validity . ففي هذه الحالة نحصل علي معامل الصدق (أو دليله) عن طريق إيجاد الارتباط (أو العلاقة) بين درجات عينة

التقنين علي المحك الخارجي أو الواقعي ودرجاتهم علي المقياس أو الاختبار الذي نبحث أو ندرس مدي صدقه. فالمحك الواقعي هنا هو أقوي دليل علي صدق المقياس أو الاختبار، لأننا نلجأ هنا إلي الواقع لنزن علي أساسه مدي صدق المقياس أو الاختبار.

وكان المحك الواقعي لدراستنا هنا هو تقدير المشرفين والإداريين المسئولين عن مجموعة التقنين **Standardization Sample** التي اخترناها لنجري عليها الدراسات التقنينية للمقياس. حيث وزعنا علي كل منهم استمارة نشرح لهم فيها ماذا نعني بالإحتراق النفسي المهني، وما هي أهم مظاهره وأعراضه. وأجبناهم عن تساؤلاتهم واستفساراتهم حولها لكي نطمئن إلي فهمهم لما نقصده. ثم طلبنا منهم إعطاء درجة لكل فرد من العاملين الذين يشرفون عليهم أو الذين يعملون تحت رئاستهم؛ حسب مدي انطباق مظاهر وأعراض الإحتراق النفسي المهني عليه. واختيار أعلي ٢٠ فرداً تنطبق عليهم هذه الأعراض وأقل ٢٠ .

مع العلم أن مستوي تعليم المشرفين أو الرؤساء كان جامعياً. وتأكدنا من فهمهم لمفهوم الإحتراق النفسي وأعراضه. وقد تمت طمأنتهم علي أن الهدف من تلك العملية كان لأغراض البحث العلمي فقط، وأنّ ما يقومون به من تقييم هو محل سرية تامة. وقد كان عدد مرتفعي الإحتراق النفسي الذين وقعوا ضمن دراستنا هذه ١٨ فرداً، وفئة منخفضي الإحتراق ١٩ فرداً. ثم قمنا بحساب الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين علي مقياس الإحتراق النفسي –السابق– إجابتهم عليه ضمن عينة التقنين– والتعرف علي دلالة الفروق باستخدام معادلة **T.Test**. فكانت النتائج كما هي معروضة بجدول رقم (١٢).

جدول رقم (١٢)

الفروق بين المرتفعين والمنخفضين

في المحك الخارجي علي المقياس الكلي للإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة المنخفضين (ن = ١٩)		مجموعة المرتفعين (ن = ١٨)		قيمة (ت)	الدلالة
	م	ع	م	ع		
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٩٩	٩,٨٤	٢٠٤,٦	٢٣,٥	١٨,١١	٠,٠٠٠١

وهكذا؛ توضح النتائج المعروضة في جدول رقم (١٢) صدق المحك الخارجي الواقعي حيث أشارت نتائج المقارنة بين المجموعتين إلي وجود فروق دالة بين مجموعة المنخفضين (حسب تقييم المشرفين) ومجموعة المرتفعين (حسب تقييم نفس المشرفين) في متوسط الدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي عند كل مجموعة منهما، إذ بلغت قيمة ت (١٨,١١) وهي دالة عند مستوي شك (٠,٠٠٠١). وتظهر نتائج المحك الخارجي الصدق الواقعي لمقياس الإحتراق النفسي بشكل مرتفع وواضح. هذا؛ ويعتبر الصدق الواقعي أهم أنواع صدق الاختبار النفسي ذلك أن الوقائع الخارجية إذا ما أثبتت صدق الاختبار كان هذا أفضل دليل علي صلاحيته للقياس. فالمحكات التي يمكن أن تمثل الاستعداد أو الخاصية

التي وضع الاختبار (أو المقياس) لقياسها، تعتبر أفضل ميزان لتقدير مدي صدق الاختبار (أو المقياس). (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ص ٤٦٠).

(٢) دراسة صدقه التمييزى:

كان الهدف من دراسة الصدق التمييزي للمقياس هو التعرف علي قدرة المقياس علي التمييز بين مجموعات الدرجات المختلفة، ويعرف أحياناً بصدق المجموعات الطرفية للمقياس. ولبحث صدق المقياس (الاختبار) التمييزي قسمنا درجات عينة التقنين (١٠٠ فرد) إلي إرباعيات، وقارنا بين درجات الأفراد بعد بداية الإرباعي الأعلي (الرابع) جاتهم قبل نهاية الإرباعي الأدني (الأول) من حيث متوسطاتهما علي درجات المقياس (الكلي)؛ مع استخدام معادلة **T.Test** في تلك المقارنة، كما هو موضح بجدول رقم (١٣)، وجدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٣)

الإرباعيات والدرجات المقابلة لها في عينة التقنين

علي مقياس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

العدد	المئين	الدرجة
الإرباعى الأدنى	١٠	٩٧,١٠
	٢٠	١٠٧,٤٠
	٢٥	١١١,٧٥
	٣٠	١١٩,٣٠
	٤٠	١٢٨,٨٠
	٥٠	١٣٨,٥٠
	٦٠	١٥٣,٠٠
	٧٠	١٦٢,٧٠
الإرباعى الأعلى	٧٥	١٧٠,٧٥
	٨٠	١٨٨,٢٠
	٩٠	٢١٥,٨٠

ويظهر الجدول رقم (١٣) أن درجات الأفراد علي الإرباعي الأول تنتهي عند الدرجة ١١١ وعددهم (٢٥) فرداً، بينما تبدأ درجات الإرباعي الأعلي من ١٧١ درجة فأعلي وعدد أفراده (٢٥) فرداً. ويظهر الجدول رقم (١٤) نتائج المقارنة بين متوسطي هاتين المجموعتين.

جدول رقم (١٤)
المقارنة بين متوسطي الأفراد
بالإرباعي الأعلي والإرباعي الأدني في الإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة المنخفضين الإرباعى الأدنى (ن = ٢٥)		مجموعة المرتفعين الإرباعى الأعلى (ن = ٢٥)		قيمة (ت)	الدلالة
	م	ع	م	ع		
المقياس الكلى للإحتراق النفسى	٩٨,٦	١٠,١٦	٢٠٧,٨	٢١,٩	٢٢,٦٥	*** ٠,٠٠٠١

يوضح الجدول رقم (١٤) القدرة التمييزية الجيدة لمقياس الإحتراق النفسي بين مجموعات الدرجات الطرفية عليه. حيث بلغت قيمة ت (٢٢,٦٥) وهي قيمة تصل دلالتها إلي (٠,٠٠٠١)، مما يشير إلي صدق تمييزي مرتفع إلي حد كبير.

وهكذا يتأيد لنا مستوي الصدق المرتفع لمقياس الإحتراق النفسي المهني بدراستين في صدقه، دون الاكتفاء بواحدة، حيث أيدت كل منهما الأخري، مما يزيد ثقتنا في صدقه.

فإذا أضفنا إلي ذلك المستوي المرتفع لاتساق المقياس، كما عرضنا سابقًا، يتأيد أكثر وأكثر صدق المقياس، في ضوء ما ذكرناه سابقًا عن أن الاتساق لايعد مؤشراً علي الصدق إلا بعد الإطمئنان إلي صدق المقياس بأساليب أخري.

رابعًا: ثبات المقياس

قمنا لدراسة مدي ثبات المقياس بما يلي:

(١) حساب الثبات Reliability بطريقة معادلة ألفا كرونباخ:

استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ Alpha (Cronbach) لكل من المقياس الكلي والمقاييس الفرعية. والجدول رقم (١٥) يوضح نتيجة هذه الدراسة.

جدول رقم (١٥)

قيم معاملات ألفا لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

المقياس	عدد البنود	قيمة ألفا
١ - الإنهاك النفسى والبدنى	٢١	٠,٨٩٧
٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	١٠	٠,٦٩٤
٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	١٠	٠,٧٩٧
٤ - عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	١٥	٠,٨٥٣
٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٦	٠,٦٨٨
المقياس الكلى للإحتراق النفسى	٦٢	٠,٩٥٣

وتظهر نتائج الجدول رقم (١٥) تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات كما يقاس بمعادلة ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي (٠,٩٥٣) وهي قيمة مرتفعة تدل علي مستوي ثبات مرتفع. كما تراوحت قيمة ألفا للأبعاد (المقاييس الفرعية) ما بين (٠,٦٨٨) إلي (٠,٨٩٧) وهي قيم جيدة تشير إلي مستوي مطمئن من الثبات.

(٢) حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

كما استخدمنا أيضاً أسلوب التجزئة النصفية **Spilt-Half** مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان–براون للإطمئنان علي ثبات المقياس. ويظهر الجدول رقم (١٧) نتائج التجزئة النصفية للمقياس.

جدول رقم (١٦)

معاملات التجزئة النصفية لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

قيمة ألفا للجزأين	الجزء الأول عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٨
	الجزء الثانى عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٣
الارتباط بين جزئى الاختبار			٠,٨١٧
قيمة الارتباط مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان – براون			٠,٨٩٩

ومن الجدول رقم (١٦) يتضح أيضاً ازتفاع مستوي ثبات مقياس الإحتراق النفسي إلي حد كبير. وهكذا يتبين الثبات المرتفع للمقياس من دراستين مختلفتين؛ مما يطمئننا أكثر، ويرفع مستوي الثقة فيه.

خامسًا: تعليمات المقياس وفقراته

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتي تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها.

ليست هناك اختيارات صحيحة وأخري خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية. وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدًا (١)	تنطبق نادرًا (٢)	تنطبق أحيانًا (٣)	تنطبق غالبًا (٤)	تنطبق دائمًا (٥)
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التى تقابلنى					
٢	عادة ما أهدد بترك عملى					
٣	أنا غير راض عن حياتى					
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملى قليل					
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائى بالعمل					
٦	كثير من مشاكلى النفسية سببها عملى الحالى					
٧	أرى أننى لم أنجز شيئًا ذا قيمة فى عملى الحالى					
٨	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملى					
٩	أكثر من النظر فى الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل					
١٠	أعانى من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملى					
١٢	أعانى بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية					
١٣	معظم أفكارى عن عملى الحالى سلبية					
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجى ومجهودى فى العمل					

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدا (١)	تنطبق نادرا (٢)	تنطبق أحيانا (٣)	تنطبق غالبا (٤)	تنطبق دائما (٥)
١٥	يضايقنى أن عملى ثقيل على من الناحية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزنا منذ تسلمت عملى الحالى					
١٧	أنا متضايق من عملى					
١٨	أرى أننى مخيب لآمال كثير ممن حولى					
١٩	أشعر بالتعب عند قيامى من النوم وشعورى بمواجهة يوم عمل آخر					
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق فى يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأننى قد أفنيت كل صحتى فى العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلنى عملى هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتى المهنية تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتى الأخرى					
٢٦	مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى					
٢٧	أشعر أن عملى ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل					
٢٩	أشعر أن عملى الحالى لا يمنحنى ما أطمح إليه					
٣٠	أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى					
٣١	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملى					
٣٢	أشعر بأنى أكره عملى					
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى					
٣٤	أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى					
٣٥	أعانى أحياناً من كثرة النوم					
٣٦	ضعفت رغبتى فى المباشرة الجنسية منذ اشتغلت فى عملى هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتى وأصدقائى المقربين أقل مما أعتدت عليه					
٣٨	أنا بطئ فى انجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيراً من عملى الحالى					

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدًا (١)	تنطبق نادرًا (٢)	تنطبق أحيانًا (٣)	تنطبق غالبًا (٤)	تنطبق دائمًا (٥)
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى					
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى					
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية					
٤٦	يبدو عملى تافهًا					
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب فى تغيير عملى					
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على					
٥١	أجد نفسى ضائقًا بعملى					
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لا يقدروننى					
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لا يقدروننى					
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى					
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة					
٦٢	كثيرًا ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى					

سادساً: معايير المقياس

(أولاً) المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع):

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس من خلال تطبيقه علي عينة من العاملين في مجتمعين من مجتمعات العمل الصناعي هما العمل بصناعة النسيج، والعمل بمصنع الإلكترونيات، كما أستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث.

والجدولان؛ رقم (١٧) ورقم (١٨) يوضحان النتائج المختلفة لهذه الدراسة.

جدول رقم (١٧)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من العاملين بصناعة النسيج والعاملين بالإلكترونيات علي الإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة النسيج (ن = ١٩٠)		مجموعة الإلكترونيات	
	م	ع	م	ع
الإنهاك النفسى والبدنى	٥٢,٧	١٧,٣	٤٦,٠٦	١٣,٤
اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	٢٣,٦	٧,٢	٢١,٦	٦,٠٣
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٢٢,٤	٧,٩	١٩,٨	٦,٤
عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	٤٠,٧	١١,٢	٣٥,٤	٩,٢
المصاحبات الاجتماعية والأسرية	١٢,٠٥	٣,٩	٩,٩	٤,٢
المقياس الكلى للإحتراق النفسى	١٥١,٦	٣٩,٩	١٣٢,٩	٣٢,٢

جدول رقم (١٨)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث

المقياس	مجموعة الذكور (ن = ١٥٨)		مجموعة الإناث (ن=٨٧)	
	م	ع	م	ع
الإنهاك النفسى والبدنى	٥١,٢	١٧,٤	٥٢,٦	١٦,٠٦
اللامبالاة واضطراب العلاقات فى العمل	٢٣,٠١	٧,١	٢٤,٠٩	٧,٠٤
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٢١,٣	٧,٤	٢٣,٣	٨,٣
عدم التوافق المهنى وانخفاض قيمة العمل	٤٠,٨	١١,٥	٣٨,٤	١٠,١
المصاحبات الاجتماعية والأسرية	١١,٧٠	٤,١	١١,٨	٣,٨
المقياس الكلى للإحتراق النفسى	١٤٨,٢	٤١,٥	١٥٠,٣	٣٥,٤

(ثانيًا) معايير الدرجات التائية:

تعتبر الدرجات المعيارية المختلفة أفضل أنواع المعايير عموماً؛ لأنها تصلح لكافة أنواع المقاييس والاختبارات؛ كما أن لها ميزة كبري تتفوق بها علي كافة أنواع المعايير الأخري؛ تلك هي تساوي وحداتها.

وقد فضلنا لمقياسنا هذا الاستعانة بالدرجات التائية T-Score باعتبارها نوعاً من أنواع الدرجات المعيارية المفضلة؛ وهي عبارة عن درجات معيارية معدلة متوسطها الافتراضي ٥٠ وانحرافها المعياري الافتراضي ١٠، واستخرجت الدرجات التائية من تطبيق الاختبار علي عينة من عمال الصناعة وعددهم ٢٤٥ عاملاً بمجالي النسيج والإلكترونيات (عينة التقنين). والجدول رقم (١٩) يوضح الدرجات الخام للمقياس الكلي والدرجات التائية المقابلة لها.

جدول رقم (١٩)
معايير مقياس الإحتراق النفسي المهني (الكلي)
الدرجات الخام ومايقابلها من درجات تائية

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٦٢	٢٨
٦٣	٢٨
٦٤	٢٨
٦٥	٢٩
٦٦	٢٩
٦٧	٢٩
٦٨	٢٩
٦٩	٣٠
٧٠	٣٠
٧١	٣٠
٧٢	٣٠
٧٣	٣١
٧٤	٣١
٧٥	٣١
٧٦	٣١
٧٧	٣٢
٧٨	٣٢
٧٩	٣٢
٨٠	٣٣
٨١	٣٣
٨٢	٣٣
٨٣	٣٣

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٨٤	٣٤
٨٥	٣٤
٨٦	٣٤
٨٧	٣٤
٨٨	٣٥
٨٩	٣٥
٩٠	٣٥
٩١	٣٥
٩٢	٣٦
٩٣	٣٦
٩٤	٣٦
٩٥	٣٦
٩٦	٣٧
٩٧	٣٧
٩٨	٣٧
٩٩	٣٧
١٠٠	٣٨
١٠١	٣٨
١٠٢	٣٨
١٠٣	٣٨
١٠٤	٣٩
١٠٥	٣٩

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٠٦	٣٩
١٠٧	٣٩
١٠٨	٤٠
١٠٩	٤٠
١١٠	٤٠
١١١	٤٠
١١٢	٤١
١١٣	٤١
١١٤	٤١
١١٥	٤١
١١٦	٤٢
١١٧	٤٢
١١٨	٤٢
١١٩	٤٢
١٢٠	٤٣
١٢١	٤٣
١٢٢	٤٣
١٢٣	٤٣
١٢٤	٤٤
١٢٥	٤٤
١٢٦	٤٤
١٢٧	٤٤

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٢٨	٤٥
١٢٩	٤٥
١٣٠	٤٥
١٣١	٤٥
١٣٢	٤٦
١٣٣	٤٦
١٣٤	٤٦
١٣٥	٤٦
١٣٦	٤٧
١٣٧	٤٧
١٣٨	٤٧
١٣٩	٤٧
١٤٠	٤٨
١٤١	٤٨
١٤٢	٤٨
١٤٣	٤٨
١٤٤	٤٩
١٤٥	٤٩
١٤٦	٤٩
١٤٧	٤٩
١٤٨	٥٠
١٤٩	٥٠
١٥٠	٥٠
١٥١	٥١

الدرجة الخام	انسرجة التائية
١٥٢	٥١
١٥٣	٥١
١٥٤	٥١
١٥٥	٥٢
١٥٦	٥٢
١٥٧	٥٢
١٥٨	٥٢
١٥٩	٥٣
١٦٠	٥٣
١٦١	٥٣
١٦٢	٥٣
١٦٣	٥٤
١٦٤	٥٤
١٦٥	٥٤
١٦٦	٥٤
١٦٧	٥٥
١٦٨	٥٥
١٦٩	٥٥
١٧٠	٥٥
١٧١	٥٦
١٧٢	٥٦
١٧٣	٥٦
١٧٤	٥٦
١٧٥	٥٧

الدرجة الخام	الدرجة التائية
١٧٦	٥٧
١٧٧	٥٧
١٧٨	٥٧
١٧٩	٥٨
١٨٠	٥٨
١٨١	٥٨
١٨٢	٥٨
١٨٣	٥٩
١٨٤	٥٩
١٨٥	٥٩
١٨٦	٥٩
١٨٧	٦٠
١٨٨	٦٠
١٨٩	٦٠
١٩٠	٦٠
١٩١	٦١
١٩٢	٦١
١٩٣	٦١
١٩٤	٦١
١٩٥	٦٢
١٩٦	٦٢
١٩٧	٦٢
١٩٨	٦٢
١٩٩	٦٣

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٠٠	٦٣
٢٠١	٦٣
٢٠٢	٦٣
٢٠٣	٦٤
٢٠٤	٦٤
٢٠٥	٦٤
٢٠٦	٦٤
٢٠٧	٦٥
٢٠٨	٦٥
٢٠٩	٦٥
٢١٠	٦٥
٢١١	٦٦
٢١٢	٦٦
٢١٣	٦٦
٢١٤	٦٦
٢١٥	٦٧
٢١٦	٦٧
٢١٧	٦٧
٢١٨	٦٨
٢١٩	٦٨
٢٢٠	٦٨
٢٢١	٦٨
٢٢٢	٦٩
٢٢٣	٦٩
٢٢٤	٦٩
٢٢٥	٦٩
٢٢٦	٧٠
٢٢٧	٧٠
٢٢٨	٧٠
٢٢٩	٧٠
٢٣٠	٧١
٢٣١	٧١
٢٣٢	٧١
٢٣٣	٧١
٢٣٤	٧٢
٢٣٥	٧٢
٢٣٦	٧٢
٢٣٧	٧٢
٢٣٨	٧٣
٢٣٩	٧٣
٢٤٠	٧٣
٢٤١	٧٣
٢٤٢	٧٤
٢٤٣	٧٤
٢٤٤	٧٤
٢٤٥	٧٤
٢٤٦	٧٥
٢٤٧	٧٥
٢٤٨	٧٥
٢٤٩	٧٥
٢٥٠	٧٦
٢٥١	٧٦
٢٥٢	٧٦
٢٥٣	٧٦
٢٥٤	٧٧
٢٥٥	٧٧
٢٥٦	٧٧
٢٥٧	٧٧
٢٥٨	٧٨
٢٥٩	٧٨
٢٦٠	٧٨
٢٦١	٧٨
٢٦٢	٧٩
٢٦٣	٧٩
٢٦٤	٧٩
٢٦٥	٧٩
٢٦٦	٨٠
٢٦٧	٨٠
٢٦٨	٨٠
٢٦٩	٨٠
٢٧٠	٨١
٢٧١	٨١

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٧٢	٨١
٢٧٣	٨١
٢٧٤	٨٢
٢٧٥	٨٢
٢٧٦	٨٢
٢٧٧	٨٢
٢٧٨	٨٣
٢٧٩	٨٣
٢٨٠	٨٣
٢٨١	٨٣
٢٨٢	٨٤
٢٨٣	٨٤
٢٨٤	٨٤
٢٨٥	٨٤
٢٨٦	٨٥
٢٨٧	٨٥
٢٨٨	٨٥
٢٨٩	٨٦
٢٩٠	٨٦
٢٩١	٨٦

الدرجة الخام	الدرجة التائية
٢٩٢	٨٦
٢٩٣	٨٧
٢٩٤	٨٧
٢٩٥	٨٧
٢٩٦	٨٧
٢٩٧	٨٨
٢٩٨	٨٨
٢٩٩	٨٨
٣٠٠	٨٨
٣٠١	٨٩
٣٠٢	٨٩
٣٠٣	٨٩
٣٠٤	٨٩
٣٠٥	٩٠
٣٠٦	٩٠
٣٠٧	٩٠
٣٠٨	٩٠
٣٠٩	٩١
٣١٠	٩١

مراجع هامة

١ – سهير فهيم الغباشي (٢٠٠١) المشقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء، القاهرة، مجلة دراسات نفسية م:١١، (٤)، ٥٣٧-٥٩١.

٢ – ريجيو، رونالد (١٩٩٩): المدخل إلي علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمّان.

٣ – فرج عبد القادر طه (إشراف) (٢٠٠٩) موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، الطبعة الرابعة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

4. Baird, B.S. Stephanie (1999): Vicarious Traumatization, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Sexual Assault and Domestic Violence Agency Staff and Volunteers, Thesis Prepared for the Degree of Master of Science, University of North Texas.

5. Cherniss (1980): Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger.

6. Bohorquez (2005): Managing Burnout,

htt://www.hypnosisaudio.com/career_burnout_article.

7. Fuertes, Fernando Chacòn and Jiménez, Ma Luisa Vecina (2000): Motivation and Burnout in Volunteerism. Psychology in Spain, Vol.4 No1, 75-81

8. Maslach, Ayala & Pines: Why are Israelis Less Burned Out? European Psychologist, Volume 9, Issue 2, June 2004, 69-77.

9. Maslach C. Jackson SE. (1981) the Measurement of Experienced burn-out. J Occup Behav' 2:99-113.

10. Maslach C. Leiter MP (1997). The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It., Jossey-Bass Publishers. San Francisco, CA.

11. Maslach. C.. Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

12. Philip, Anu Anna (2004) Coping As a Moderator Variable in The Relationship Between Occupational Stressors and Burnout Amongst Psychologists. Magister Scientae (Counselling Psychology). Faculty of Humanities, University of the Free State, South Africa.

13. Pines. A. and E. Aronson (1988). Career Burnout: Causes and Cures. The Free Press. New York.

14. Tone, Siw (2002): Burnout among people Working with intellectually disabled persons: a theory update and an example, Scand J Caring Sci; 2002; 16: 272-279.

مقياس
الإحتراق النفسى المهنى

كراسة الاجابة

إعداد

الدكتور **فرج عبد القادر طه** و الدكتور **السيد مصطفى راغب**



مكتبة الأنجلو المصرية

كراس تسجيل إجابة لمقياس [ح.م]

إعداد:

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتي تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها.

ليست هناك اختيارات صحيحة وأخري خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدًا	تنطبق نادرًا	تنطبق أحيانًا	تنطبق غالبًا	تنطبق دائما
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التى تقابلنى					
٢	عادة ما أهدد بترك عملى					
٣	أنا غير راض عن حياتى					
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملى قليل					
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائى بالعمل					
٦	كثير من مشاكلى النفسية سببها عملى الحالى					
٧	أرى أننى لم أنجز شيئا ذا قيمة فى عملى الحالى					
٨	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملى					
٩	أكثر من النظر فى الساعة متعجلا نهاية يوم العمل					
١٠	أعانى من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملى					
١٢	أعانى بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية					
١٣	معظم أفكارى عن عملى الحالى سلبية					
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجى ومجهودى فى العمل					

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدا	تنطبق نادرا	تنطبق أحيانا	تنطبق غالبا	تنطبق دائما
١٥	يضايقنى أن عملى ثقيل على من الناحية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزنا منذ تسلمت عملى الحالى					
١٧	أنا متضايق من عملى					
١٨	أرى أننى مخيب لآمال كثير ممن حولى					
١٩	أشعر بالتعب عند قيامى من النوم وشعورى بمواجهة يوم عمل آخر					
٢٠	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتى على أداء عملى بصورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق فى يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأننى قد أفنيت كل صحتى فى العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلنى عملى هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتى المهنية تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتى الأخرى					
٢٦	مستوى أدائى فى العمل غير مرض بالنسبة لى					
٢٧	أشعر أن عملى ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل					
٢٩	أشعر أن عملى الحالى لايمنحنى ما أطمح إليه					
٣٠	أحدث نفسى كثيراً بترك عملى الحالى					
٣١	أصبحت أكثر توتراً بسبب عملى					
٣٢	أشعر بأنى أكره عملى					
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد فى عملى					
٣٤	أدخل فى صراعات كثيرة فى عملى					
٣٥	أعانى أحيانا من كثرة النوم					
٣٦	ضعفت رغبتى فى المباشرة الجنسية منذ اشتغلت فى عملى هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتى وأصدقائى المقربين أقل مما أعتدت عليه					
٣٨	أنا بطئ فى انجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيراً من عملى الحالى					

مسلسل	العبارة	لاتنطبق أبدًا	تنطبق نادرًا	تنطبق أحيانًا	تنطبق غالبًا	تنطبق دائمًا
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبنى التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أسرتى غير راضية عن عملى الحالى					
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى					
٤٥	أشعر أننى فقدت ثقتى فى كفاءتى المهنية					
٤٦	يبدو عملى تافهًا					
٤٧	ضعف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب فى تغيير عملى					
٥٠	قلت قدرتى على تحمل النكات التى تقال على					
٥١	أجد نفسى ضائقا بعملى					
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لايقدروننى					
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لايقدروننى					
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى					
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة					
٦٢	كثيرًا ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى					



Bibliotheca Alexandrina
09442964
.09
36



ISBN 977-05-2674-6
9 789770 526743